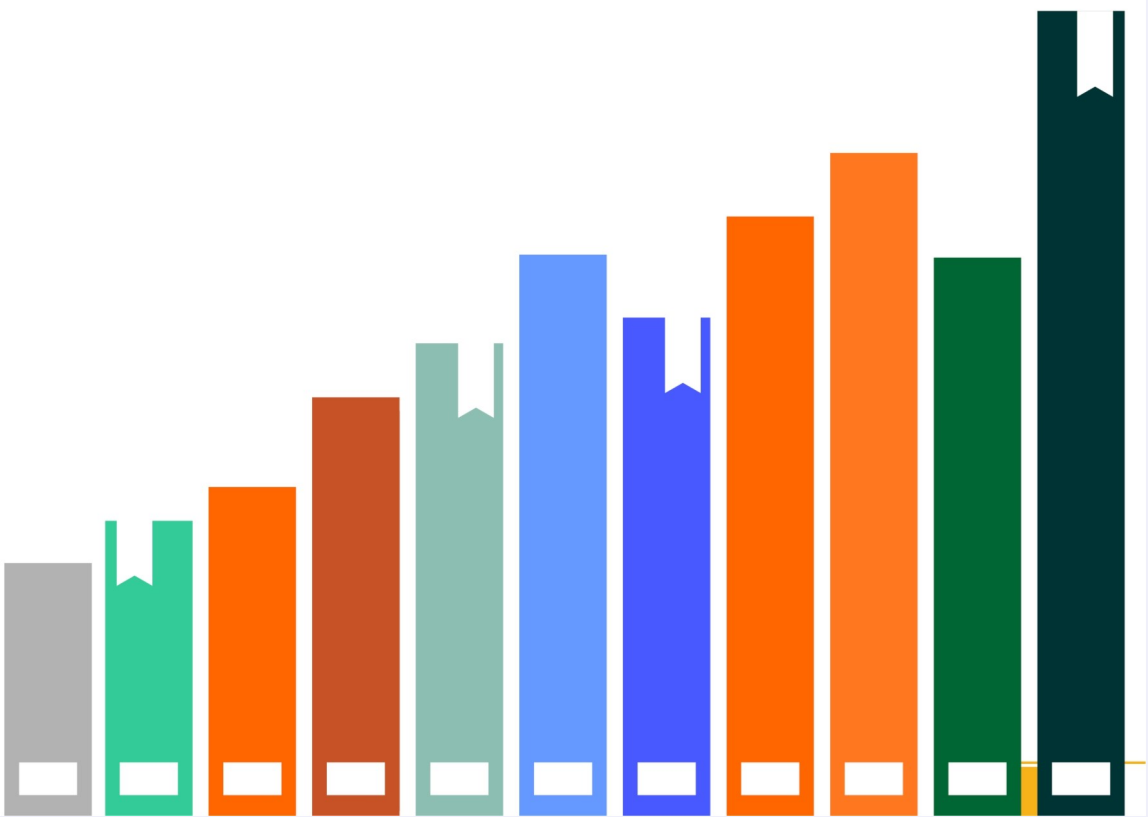
Relatório de Desempenho

USP/ESALQ/Divisão de Biblioteca

2021



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 3
1.1 Objetivos 3
2 RESULTADOS DAS PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS 3
2.1 Cliente e Sociedade 3
2.1.1 Credibilidade das aulas 4
2.1.2 Satisfação do cliente 5
2.1.3 Acesso ao Site 6
2.1.4 Descarte correto 7
2.2 Processos 8
2.3 Aprendizagem e Conhecimento 9
2.3.1 Treinamentos para ESALQ 9
2.3.2 Inovação em Serviços 10
2.3.3 Difusão 11
2.4 Fiduciária 12
2.4.1 Otimização de compra de material bibliográfico 12
2.4.2 Usabilidade do conteúdo digital 13
3 RESULTADO DE PROJETOS 15
3.1 Projetos 15
CONSIDERAÇÕES FINAIS 15

1 INTRODUÇÃO

Este ano, 2021 foi marcado pelo retorno das atividades presenciais da equipe em 23 de agosto pp., porém não da permanência do usuário dentro das dependências da Biblioteca, em virtude das restrições impostas pelo distanciamento social.

Os alunos puderam entrar, retirar e devolver material, fazer busca nas estantes e, eventualmente permaneciam no hall de entrada, quando necessário.

Como no ano anterior, a Biblioteca seguiu na sua opção de atendimento no formato digital; dessa forma os seminários, treinamentos e aulas, assim como o atendimento de outras demandas puderam acontecer normalmente.

Houve um "boom" de eventos on line para capacitação e letramento digital dos alunos.

Internamente, os serviços que envolvem armazenagem de dados de produção, de acervo, de dados bibliométricos, preparação de livros em formato digital para livros abertos ocorreram de maneira mais intensa, devido a necessidade de disponibilização de informação e conteúdos digitais. O Departamento de Economia, Administração e Sociologia inaugurou as novas instalações da Biblioteca Setorial, que perdeu 300m² em relação a sua área anterior. No entanto foram criadas novas salas de estudo e de acesso à internet, ainda que sem a supervisão da Divisão de Biblioteca.

1.1 Objetivos

O relatório demonstra, por meio de gráficos, o desempenho da Divisão de Biblioteca de acordo com as perspectivas estabelecidas no seu Mapa Estratégico, excetuando as medições das rotinas ainda não estabelecidas neste ano.

2. RESULTADOS DAS PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS

Refletem os resultados dos processos da cadeia de valor complementado pelos projetos e eventos realizados no ano.

2.1 Cliente e Sociedade

Resultado dos serviços prestados ao cliente (usuário dos serviços) e da sociedade no entorno.

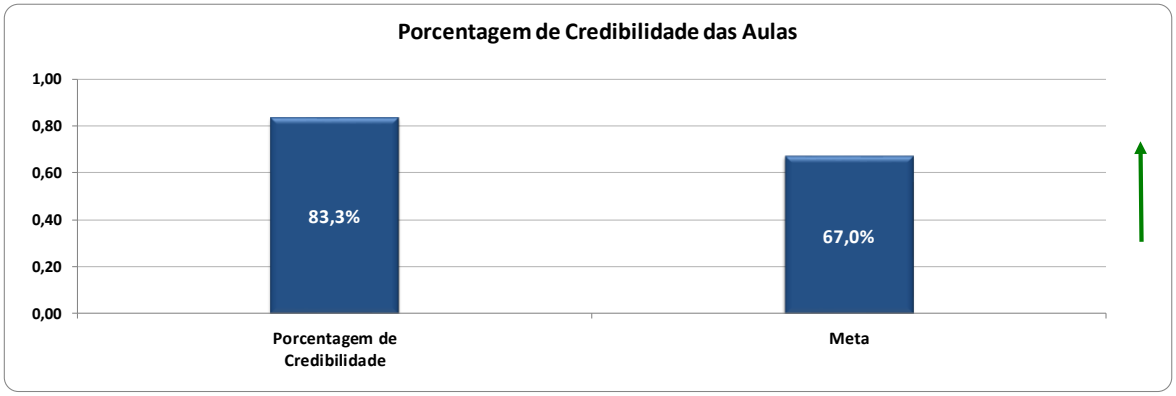
2.1.1 Credibilidade das aulas

A porcentagem de credibilidade das aulas ministradas pela Biblioteca, dentro das disciplinas de graduação dos cursos de Engenharia Agronômica e Ciência dos Alimentos, é obtida pela medição da satisfação do aluno e pelo seu aproveitamento na disciplina, incluindo todas as atividades da Biblioteca, provas e trabalhos solicitados pelos docentes.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Titulo do indicador:	Porcentagem de Credibilidade das Aulas	**Perspectiva:**	Cliente / Sociedade
Forma de cálculo:	Media da porcentagem de Satisfação com aproveitamento das aulas		
Unidade para base de	Porcentagem	**Propósito:**	Melhorar a satisfação do cliente
Alinhamento com as estratégias:	Atender ou superar a satisfação do cliente (Produtos relevantes e com qualidade para o cliente)		
Meta:	67,0% de credibilidade		
Tipo de ind	Estratégico	**Periodicidade:**	**Anual (Apresentado na última analise crítica do ano)**

Trimestre	0
Total de Satisfeitos	84,6%
Média das Notas	82,1%
Porcentagem de Credibilidade	83,3%
Meta	67,0%



Análise: Aguardando as notas finais da Disciplina LES 0216 - Conhecimento e Pesquisa a serem enviadas pelo Prof. Dr. Antônio Ribeiro de Almeida Junior - LES após a prova de recuperação.

Responsável:	**Eliana Maria Garcia**	**Data da análise da gestora:**	21/01/2022
Período:	02/01/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 1 - Credibilidade das Aulas

O resultado mostra a importância das aulas da biblioteca para a capacitação do aluno nos serviços de descoberta de conteúdos e nas ferramentas de geração de conteúdos e integridade.

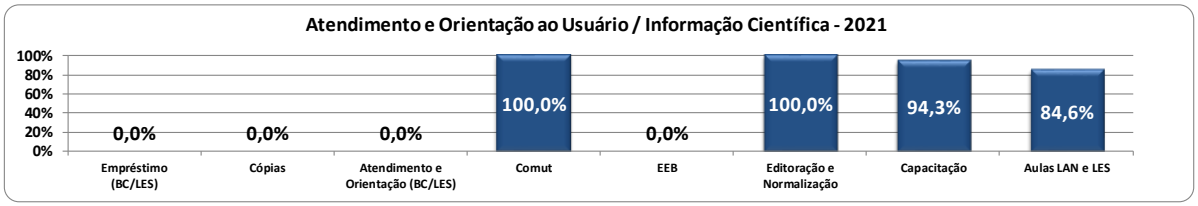
2.1.2 Satisfação do cliente

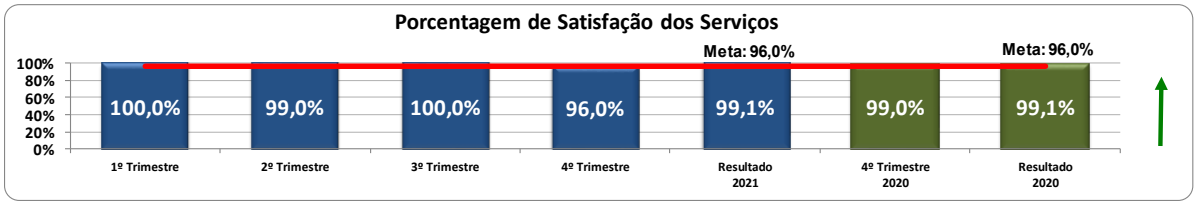
A ausência de usuários no recinto da Biblioteca, mesmo depois do retorno presencial da equipe não alterou a qualidade no atendimento, que mais uma vez superou sua meta dentro dos serviços oferecidos. Este é um indicador fundamental para a credibilidade da DIBD e para a manutenção de seu status dentre as bibliotecas que compõem o Sistema de Bibliotecas, hoje denominado Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica- AGUIA.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Porcentagem de Pesquisa de Satisfação dos Serviços	**Perspectiva:**	Cliente / Sociedade
Forma de cálculo:	% do Total de Satisfeito sobre o total de respondentes		
Unidade para base de cálculo:	Porcentagem	**Propósito:**	Melhorar a qualidade dos serviços
Alinhamento com as estratégias:	Atender ou superar a satisfação do cliente (Produtos relevantes e com qualidade para o cliente)		
Meta:	96,0% de satisfação		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	Anual

Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Resultado 2021	4º Trimestre 2020	Resultado 2020
Satisfeito	134	297	235	95	761	199	646
Insatisfeito	0	3	0	4	7	2	6
Total	134	300	235	99	768	201	652
% de Satisfeito	100,0%	99,0%	100,0%	96,0%	99,1%	99,0%	99,1%





Análise do 1º Trimestre: A Avaliação deste serviços estão restritas às atividades exercidas à distância e estiveram dentro ou acima da média em todos os trimestres. Os serviços oferecidos no formato on line tiveram muito êxito,e foram os responsáveis por grande parte do trabalho da Biblioteca e mantiveram a meta no patamar alto.
Análise do 2º Trimestre: Idem
Análise do 3º Trimestre: Idem
Análise do 4º Trimestre: Idem

Responsável:	**Marcia Saad**	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	25/01/2022
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	20/01/2022

Figura 2 – Satisfação dos clientes

2.1.3 Acesso ao Site

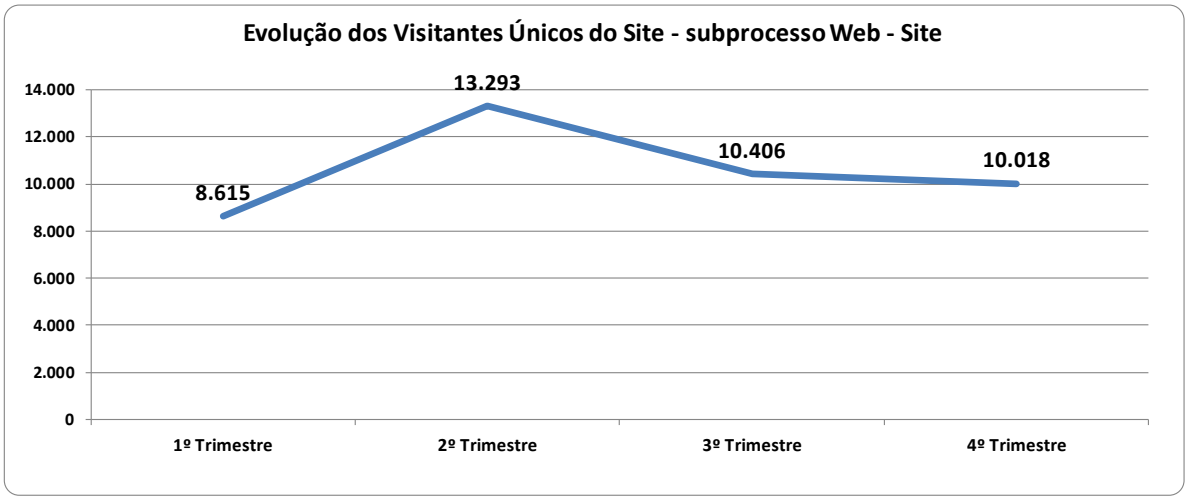
Nestes dois últimos anos atípicos, o acesso vem caindo, especialmente no último trimestre, fato que pode ser justificado pela forma como o usuário chega a determinado endereço, especialmente estando fora do ambiente USP e usando o VPN. A maior função do site, além da apresentação dos serviços, é como portal de acesso às ferramentas e base de dados. E estas podem ser encontradas, sem necessariamente passar pelo Portal.

Em anos em que há muita divulgação na grande mídia sobre as publicações editadas e distribuídas pela biblioteca, o número de acessos aumenta exponencialmente, dificultando uma análise mais precisa sobre as quedas que vem a seguir.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Titulo do indicador:	Qualidade do subprocesso Web - Site	**Perspectiva:**	Processos
Forma de cálculo:	Número final dos visitantes únicos do último dia do trimestre		
Unidade para base de cálculo:	Número	**Propósito:**	Atender ao objetivo estratégico (melhoria contínua nos processos)
Alinhamento com as estratégias:	Excelência na produção dos serviços		
Meta:	-		
Tipo de indicador:	Tático	**Periodicidade:**	Trimestral

1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
8.615	13.293	10.406	10.018



Obs.: Dados obtidos no último dia de cada trimestre.

Análise: Ocorreu uma leve queda de 3,7% no acumulado do ano, quando compado ao mesmo período do ano anterior.
Páginas mais acessadas em 2021: 1) Portais de Pesquisa; 2) Office 365: 3) Apoio Acadêmico; 4) Projeto fogão de lenha sem fumaça; 5) Livros Abertos da ESALQ; 6) Novidades do Acervo; 7) Ferramentas para detecção de plágio acadêmico; 8) Capacitação; 9) Série Produtor Rural e 10) Produção USP.

Responsável:	**Carlos Eduardo Otoni**	**Data da análise da gestor:**	19/01/2022
Período:	01/10/2021 a 31/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 3 - Evolução dos visitantes únicos do site

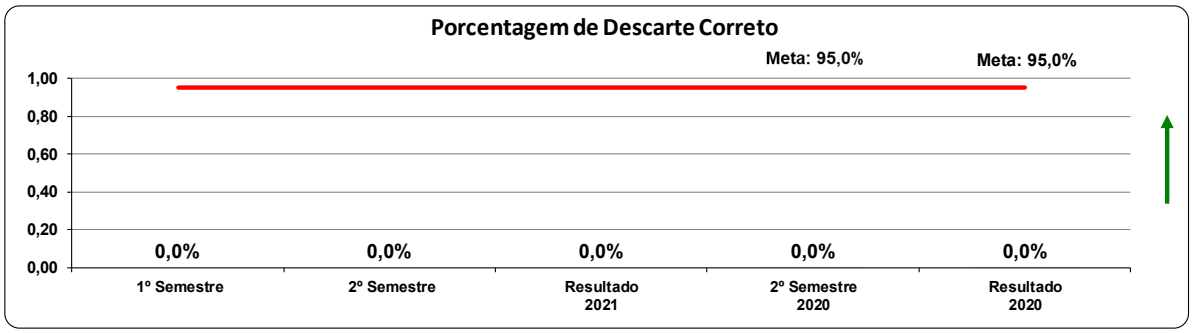
2.1.4 Descarte Correto

Este indicador que é medido por um avaliador externo, o USP Recicla não foi obtido, em razão da ausência do público externo e pela pequena quantidade de resíduos produzidos pela equipe.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Porcentagem de Descarte Correto de Recicláveis	**Perspectiva**	Cliente / Sociedade
Forma de cálculo:	% do Total de Recicláveis dividido pelo total de Recicláveis no Lixo Comum e Rejeitos		
Unidade para base de cálculo:	Porcentagem	**Propósito:**	Contribuir com o Exercício da Responsabilidade Socioambiental
Alinhamento com as estratégias:	Responsabilidade Socioambiental		
Meta:	Porcentagem de 95,0% de descarte correto de recicláveis		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	Semestral

Trimestre	1º Semestre	2º Semestre	Resultado 2021	2º Semestre 2020	Resultado 2020
Total de Descartes (Kg)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Recicláveis no Lixo e Rejeitos (kg)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Porcentagem de Descarte Correto de Recicláveis	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Meta	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%



Obs.: Dados do relatório semestral do USP Recicla.

Análise do 1º Semestre: Sem atividades presenciais, não há descarte significativo.
Análise do 2º Semestre: Idem.

Responsável:	**Marcia Saad**	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	25/01/2022
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	20/01/2022

Figura 4 - Porcentagem de Descarte Correto de Recicláveis—**Não houve coleta de dados.**

Em 2021, a Biblioteca prestou serviços para fora da comunidade USP, ensinando algumas ferramentas para pesquisadores de outras instituições, ou mesmo empresas. Também foi dado continuidade ao Convênio com o IPEF no atendimento às demandas por pesquisa de conteúdo e alertas, com base nos perfis de atuação dos engenheiros daquela instituição.

2.2 Processos

Com o retorno das atividades presenciais, e mesmo antes com o retorno alternado da equipe, todo o trabalho de material físico foi retomado, zerando as pendências geradas durante a pandemia.

Os serviços de atendimento ao usuário, em sua maioria continuaram no formato digital, exceção às devoluções e empréstimos, que puderam ser feitos a qualquer momento, sem necessidade de agendamento.

O desempenho dos processos continua acima da meta e vem evoluindo quase a perfeição.

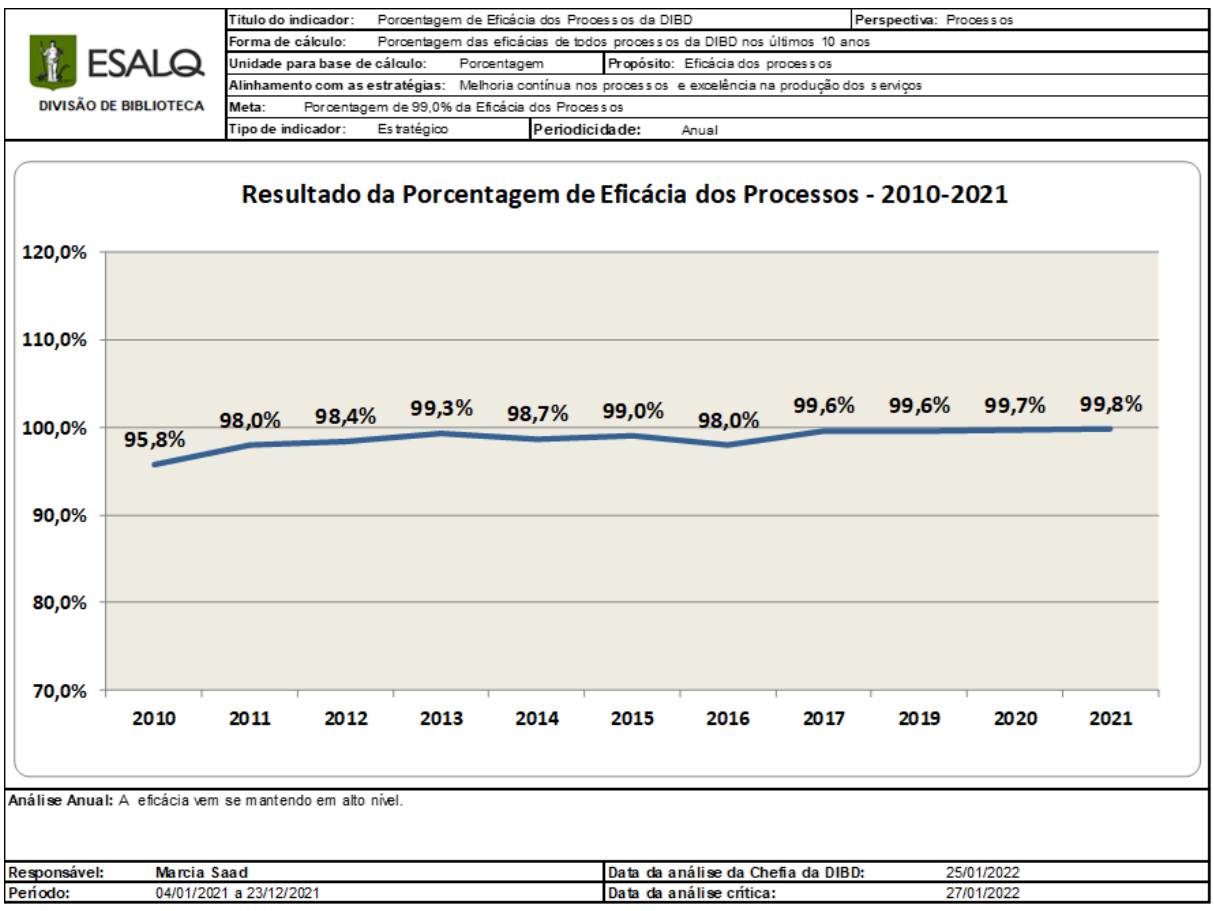


Figura 5 – Eficácia dos Processos da DIBD

2.3 Aprendizagem e Conhecimento

2021 foi ano de recorde em capacitações, atingindo 5465 alunos em diversas modalidades de treinamento.

Também foi bastante produtivo quanto ao compartilhamento de experiências com outras unidades da USP e, por um ano de inovação na gestão com desenvolvimento de novas metodologias de gerenciamento e controle.

A pedido da Aguia, a DIBD reviu perfis Scopus de docentes de outras unidades para atender a uma solicitação da Pró- Reitoria de Pós-graduação.

2.3.1 Treinamentos para ESALQ

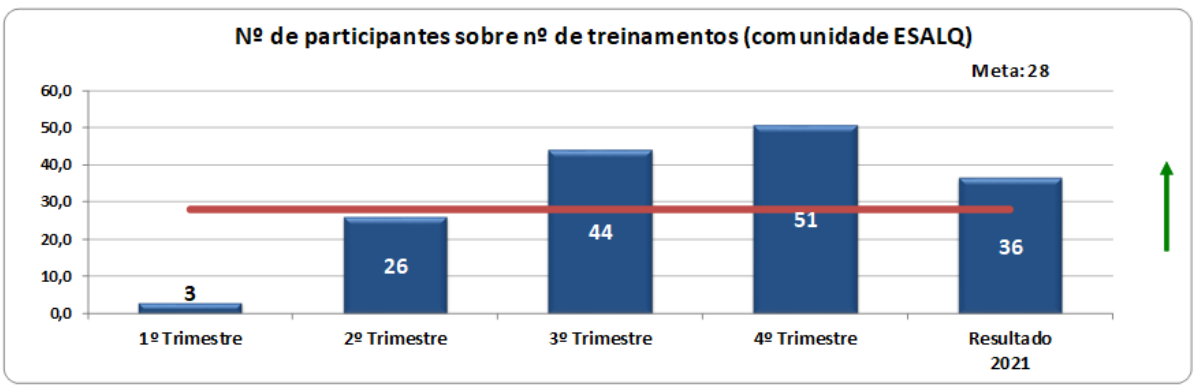
Todos os treinamentos ocorreram por Google Meet e o número de participantes por evento e o total estão distribuídos na tabela abaixo.

As informações estão disponibilizadas na Figura 6.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Nº de participantes sobre nº de treinamentos (comunidade ESALQ)	Perspectiva:	Aprendizado / Conhecimento
Forma de cálculo:	Nº de participantes sobre nº de treinamentos (comunidade ESALQ)		
Unidade para base de cálculo:	Número	Proposito	Capacitar os alunos USP e usuário externo
Alinhamento com as estratégias:	Aplicar o aprendizado / Conhecimento para capacitar e inovar		
Meta:	28 participantes por treinamento		
Tipo de indicador:	Estratégico	Periodicidade:	Anual

Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	2021
Nº de participantes	50	1613	1230	2385	5250
Nº de treinamentos	7	62	28	47	144
Nº de Part. / Treinam.	3	26	44	51	36
Meta	28	28	28	28	28



Análise Anual: Embora tenha começado timidamente, o número médio de participantes evoluiu e dobrou a meta, facilitado pelo formato on line.

Responsável:	Márcia Saad	Data da análise da Chefia da DIBD:	25/01/2022
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	Data da análise crítica:	27/01/2022

Figura 6 – Nº de participantes sobre nº de treinamentos (comunidade ESALQ)

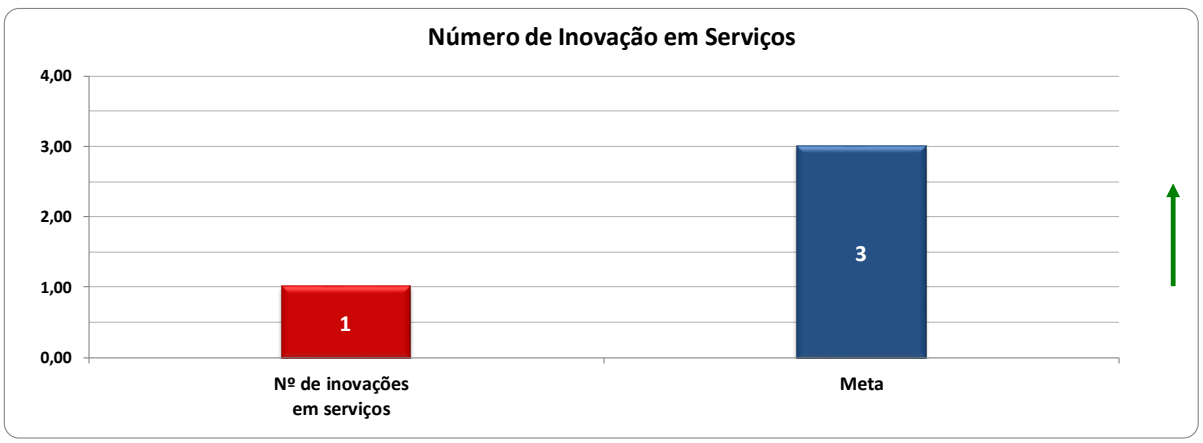
2.3.2 Inovação em Serviços

O desenvolvimento de uma nova planilha para acompanhamento das múltiplas atividades do Processo de Tratamento da Informação deu agilidade e eficácia no gerenciamento das rotinas. Embora já citado no relatório anterior, os usos de ferramentas de comunicação deram uma nova dinâmica aos atendimentos personalizados, em grupo ou até mesmo nos treinamentos, que possibilitou o atingimento de um número muito maior de usuários, conforme mostra o gráfico da figura 7.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	% do nº de treinamentos (comunidade ESALQ) sobre o nº de participantes	**Perspectiva:**	Aprendizado / Conhecimento
Forma de cálculo:	Nº de inovações por ano		
Unidade para base de cálculo:	Número	**Proposito**	Inovação em serviços
Alinhamento com as estratégias:	Aplicar o aprendizado / Conhecimento para capacitar e inovar		
Meta:	3		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	**Trimestral**

Ano	2021	Meta
Nº de inovações em serviços	1	3



Análise Anual: A planilha de controle, criada pelo Processo de Tratamento, permitiu mais eficiência e exatidão no gerenciamento de pessoas/atividades.

Responsável:	**Márcia Saad**	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 7 – Inovação em Serviços

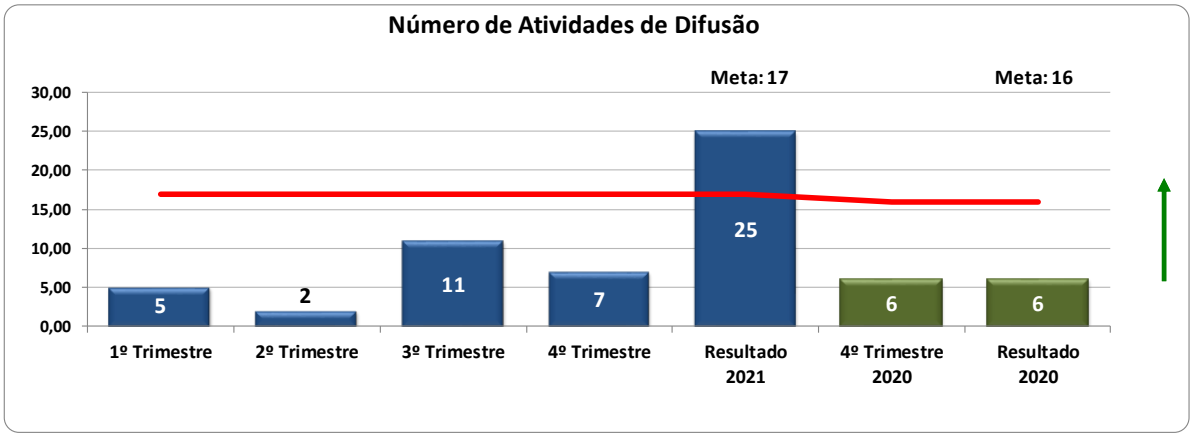
2.3.3 Difusão

Atividades relativas a transferência de conhecimento para outras bibliotecas, dentro e fora da comunidade USP.

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Número de atividades de difusão	**Perspectiva:**	Aprendizado / Conhecimento
Forma de cálculo:	Nº de difusões do ano vigente		
Unidade para base de cálculo:	Número	**Proposito**	Capacitar os alunos USP e usuário externo
Alinhamento com as estratégias:	Aplicar o aprendizado / Conhecimento para capacitar e inovar		
Meta:	17 difusões por ano		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	Anual

Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Resultado 2021	4º Trimestre 2020	Resultado 2020
Nº de Difusão	5	2	11	7	**25**	**6**	**6**
Meta	**17**	**17**	**17**	**17**	**17**	**16**	**16**



Análise do 1º Trimestre:
Análise do 2º Trimestre:
Análise do 3º Trimestre:
Análise do 4º Trimestre: No terceiro trimestre a meta já foi atingida, o que consolida a competência da equipe.

Responsável:	**Márcia Saad**	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 8 – Atividades de Difusão

2.4 Fiduciária

Os resultados desta perspectiva refletem a racionalização dos recursos, visando a otimização do seu uso.

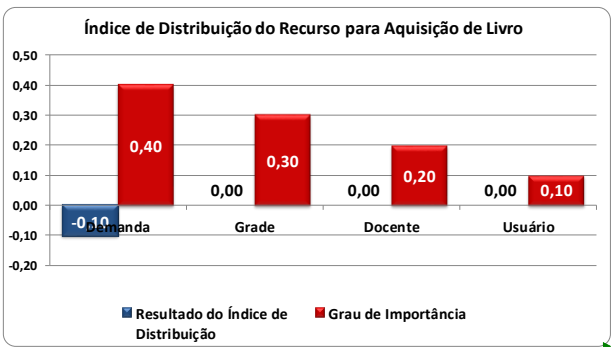
2.4.1 Otimização de compra de material bibliográfico

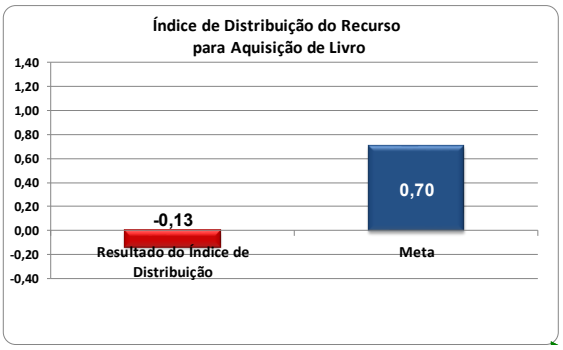
Como pode ficar evidente no quadro da figura 9, sem orçamento e sem recursos, foi possível adquirir apenas 2 livros internacionais, utilizando de recursos da FEALQ, um para cada categoria, demanda e docente. Isso inviabiliza o indicador de otimização de compra de material bibliográfico.

ESALQ DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Índice de otimização de compra	**Perspectiva:**	Fiduciária
Forma de cálculo:	Soma de todos os índices de otimização		
Unidade para base de cálculo:	Índice	**Propósito:**	Otimizar recursos captados
Alinhamento com as estratégias:	Otimizar o uso dos recursos		
Meta:	Índice de 0,70		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	Anual

Categoria	Nº de Exemplares por Categoria		Grau de Importância	Nº de exemplares para Aquisição por Categoria		Nº de exemplares Adquiridos por Categoria		Saldo		Resultado do Índice de Distribuição
	Nacional	Internacional		Nacional	Internacional	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional	
Demanda	69	17	0,40	52	7	0	0	60	7	-0,12
Grade	2	48	0,30	1	12	0	1	1	12	0,00
Docente	2	32	0,20	0	6	0	1	0	6	0,01
Usuário	262	67	0,10	20	6	0	0	24	6	-0,01
Total	335	164	1,00	73	30	0	2	85	30	-0,13





Análise do 1º Trimestre:
Análise do 2º Trimestre:
Análise do 3º Trimestre:
Análise do 4º Trimestre: Sem possibilidade de qualquer análise, visto que foram comprados apenas 2 livros.

Responsável:	Márcia Saad	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	25/01/2022
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 9 – Índice de Otimização de Compra

2.4.2 Usabilidade do conteúdo digital

Foi preciso redirecionar a medição para o uso dos conteúdos digitais, depois de uma longa negociação com os fornecedores e com a Capes, administradora do Portal Capes, do qual provem a maioria dos conteúdos digitais.

O acesso e os downloads substituem os materiais físicos e na comparação com toda USP, como é caso do Science Direct, demonstram o quanto a ESALQ usou os conteúdos em comparação a toda USP.

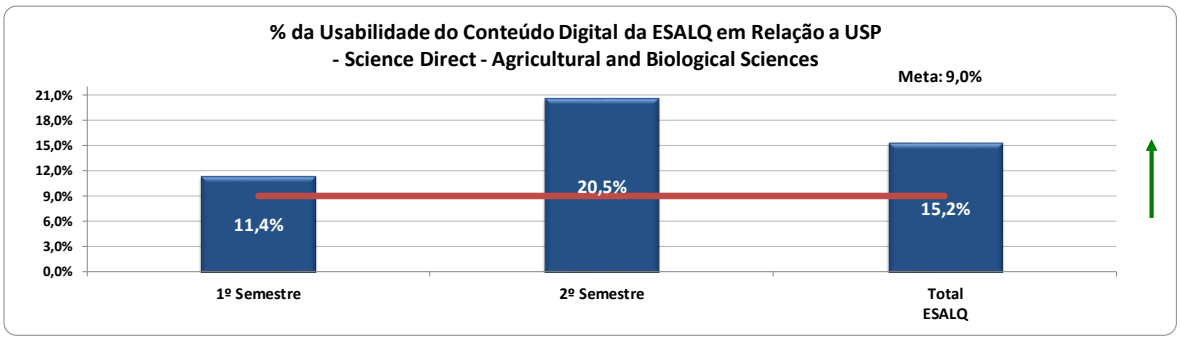
O resultado enfatiza o empenho da equipe da Biblioteca em estimular o uso das fontes digitais, que o faz, por meio dos treinamentos individuais e em grupo ou nas disciplinas das quais participa.

ESALQ DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Usabilidade do conteúdo digital	**Perspectiva:**	Fiduciária
Forma de cálculo:	Porcentagem do nº de acessos final sobre o nº de acessos inicial		
Unidade para base de cálculo:	Porcentagem	**Propósito:**	Otimizar recursos captados
Alinhamento com as estratégias:	Otimizar o uso dos recursos		
Meta:	9 % de acesso às bases digitais		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	Anual

% da Usabilidade do Conteúdo Digital da ESALQ em Relação a USP - Science Direct - Agricultural and Biological Sciences

Trimestre	1º Semestre		2º Semestre		Total ESALQ	Total USP
Bases	Nº de Acessos (ESALQ)	Nº de Acessos (USP)	Nº de Acessos (ESALQ)	Nº de Acessos (USP)		
Sci Dir - E.books	34.678	303.561	45.344	221.431	80.022	524.992
% de Acessos	11,4%		20,5%		15,2%	
Meta	9,0%	9,0%	9,0%	9,0%	9,0%	9,0%



Obs.: De acordo com os dados do fornecedor, a totalidade de acessos da área, vem dos computadores da ESALQ

Análise do 1º Semestre: A porcentagem representa o uso da ESALQ sobre o uso geral das demais unidades da USP.
Análise do 2º Semestre: O crescimento do uso pode ser reflexo das aulas do primeiro semestre, ou mesmo das aulas do segundo semestre. O total do ano mostra a porcentagem da ESALQ sobre a USP.

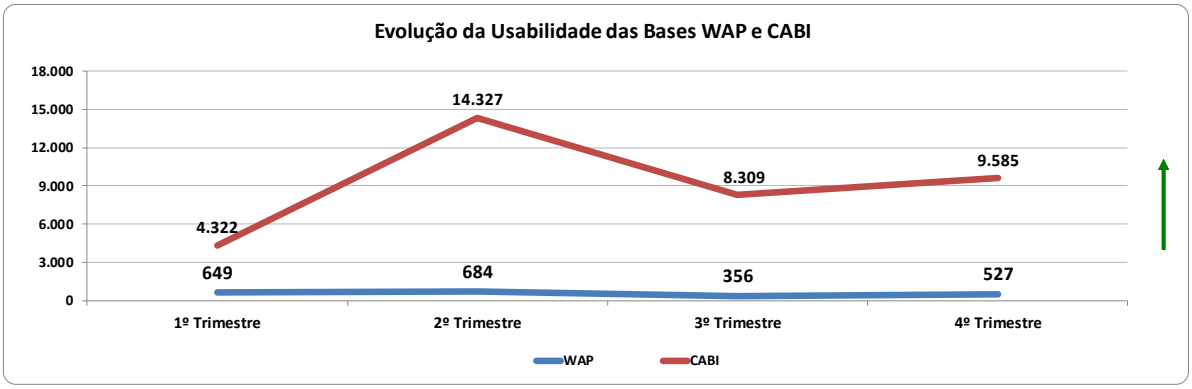
Responsável:	Márcia Saad	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	25/01/2022
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 10 – Usabilidade do Conteúdo Digital

ESALQ
DIVISÃO DE BIBLIOTECA

Título do indicador:	Usabilidade do conteúdo digital		**Perspectiva:** Fiduciária
Forma de cálculo:	Porcentagem do nº de acessos final sobre o nº de acessos inicial		
Unidade para base de cálculo:	Porcentagem	**Propósito:**	Otimizar recursos captados
Alinhamento com as estratégias:	Otimizar o uso dos recursos		
Meta:	1 porcento de acesso às bases digitais		
Tipo de indicador:	Estratégico	**Periodicidade:**	Anual

Evolução da Usabilidade das Bases WAP e CABI					
Trimestre	**1º Trimestre**	**2º Trimestre**	**3º Trimestre**	**4º Trimestre**	**Total**
WAP	649	684	356	527	2.216
CABI	4.322	14.327	8.309	9.585	36.543
Total	4.971	15.011	8.665	10.112	38.759



Análise do 1º Trimestre: Como se trata de números absolutos, é preciso reforçar que a Science Direct é maior do que a CAB e o primeiro trimestre tradicionalmente é um período que inclui férias.
Análise do 2º Trimestre: Podemos ver o crescimento do Science Direct que deve estar refletido com o número de aulas e dos atendimentos.
Análise do 3º Trimestre: O decréscimo em números absolutos pode estar ligado ao período de menor demanda.
Análise do 4º Trimestre: A análise de dados em uma área ainda nova, não tem muitos fundamentos, razão pela qual não é possível uma análise definitiva.

Responsável:	**Márcia Saad**	**Data da análise da Chefia da DIBD:**	25/01/2022
Período:	01/10/2021 a 23/12/2021	**Data da análise crítica:**	27/01/2022

Figura 11 – Usabilidade do Conteúdo Digital

3 RESULTADO PROJETOS

Traz o resultado das atividades extra rotina, embora conste nos processos da cadeia de valor.

3. 1 Projetos

Foi dado continuidade ao Projeto de Teses que sofreu atrasos em virtudes das consequências da pandemia que afetaram nossa parceria com a Biblioteca Digital de Teses em São Carlos. O gráfico mostra a porcentagem da execução das ações nas 3 etapas.

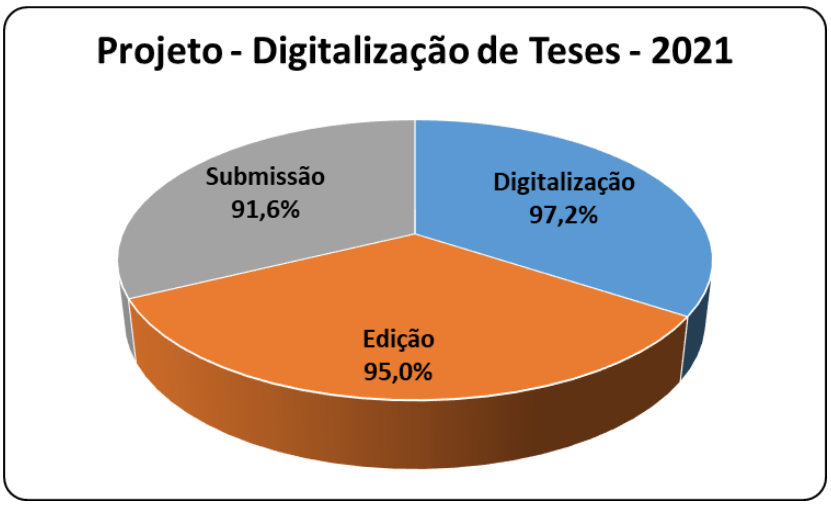


Figura 10 - Projeto de Digitalização de Teses da ESALQ

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar das restrições impostas nestes dois últimos anos (2020-21) e, em meio as incertezas e ameaças que as bibliotecas vem sofrendo num contexto global, a Divisão de Biblioteca – DIBD, buscou alternativas e se colocou à frente dos serviços e à disposição do usuário.

A equipe esteve sempre presente nas duas modalidades de trabalho e inovou no método de comunicação com o usuário interno e externo. Além do desempenho demonstrado pelos gráficos, o Processo de Tratamento da Informação cadastrou 2237 produções no Banco Dedalus e 2500 no Rep - Repositório da Produção Científica; preparou e intermediou junto com o Processo de Informação Científica 11 novos livros para o Portal de Livros Abertos da ESALQ e da USP.